

Päivä / Day 1	Main Track 1: Sali 1	Main Track 2: Luolamies	Sponsors (Klondyke)
08:30–09:00	Ilmoittautuminen / Registration		
09:00–09:15	Konferenssin avausanat / Opening words by itSMF Finland's Chairman, Jukka Rautakallio		
09:15–10:00	KEYNOTE: ABC of ICT Governance Paul Wilkinson, <i>GamingWorks</i>		
10:15–11:00	IT Strategy: The Key to Winning Executive Support Dalibor Petrovic, <i>Deloitte Canada</i>	CASE Aalto-yliopisto Markku Kuula, <i>Helsingin kauppakorkeakoulu</i>	CASE: Fujitsu CASE: IBM
11:15–12:00	CASE Fortum: Hyvän IT-hallintotavan jatkuva kehittäminen Fortum-konsernissa Matti Nurmi, <i>Fortum</i>	WORKSHOP: The ABC round table session Paul Wilkinson, <i>GamingWorks</i>	CASE: Tieturi CASE: Wakarui
12:00–12:45	Lounas ja Expo / Lunch and Expo		
12:45–13:30	IT Governance in real life – with a little help from ITIL and COBIT Christian F. Nissen, <i>CFN People</i>	CASE Nokia: Nokia IT and IT Service Management Sari Antila, <i>Nokia IT</i>	CASE: Sysart CASE: HP
13:45–14:30	Ajankohtaiset näkymät suhdanteissa ja rahoitusmarkkinoilla Lauri Uotila, <i>Sampo Bank (Danske Bank)</i>	Palvelupäällikön urapolkuja Kaisa Selkokari, <i>Logica</i>	CASE: Noval Networks CASE: Infotool
14:30–15:00	Expo, verkottuminen ja kahvitauko / Expo, networking and coffee break		
15:00–15:45	Vuoden HelpDesk 2009 Sanna Pekari, <i>Wärtsilä</i>	SPONSOR CASE: Compuware Knowledge Management Fusion Linh C. Ho, <i>Compuware</i>	Sponsorien tietoisuus / Sponsor sessions: Sivu / Page 33 ⇄
16:00–16:45	Mitkä mittarit ovat käyttökelpoisia IT-palvelutuotannon johtamisessa? Tommi Dahlberg, <i>Helsinki School of Economics</i>	SPONSOR CASE: HP Näin varmistettiin onnistunut palveluhallinnan kehityspotku Seppo Tapola, <i>HP</i>	
17:00–18:00	Kiekkokulmaan ja kaikki perään, toimiiko? Mato Valtonen		
18:00–19:30	Cocktail-tilaisuus & verkottuminen / Cocktails & networking		
19:30–01:30	Illallinen / Dinner		

Päivä / Day 2	Main Track 1: Sali 1	Main Track 2: Luolamies
08:30–09:00	Aamukahvi & Expo / Coffee & Expo	
09:00–09:15	Tervetuloa konferenssin toiseen päivään / Welcome to the Day 2	
09:15–10:00	<p>KEYNOTE: Can I have cheese with my Burger please – the Service Catalog made easy! Robert Stroud, <i>CA, itSMF International</i></p>	
10:15–11:00	<p>CASE Alma Media: ICT service indicators, worth measuring? Juha Punnonen, <i>Alma Media</i></p>	<p>WORKSHOP: Service Management – Metrics and Measurement David Cannon, <i>HP</i></p>
11:15–12:00	<p>SPONSOR CASE: Fujitsu Kokemuksia it-palvelunhallinnan parhaiden käytäntöjen soveltamisesta Case Fujitsu & Nice</p>	
12:00–12:45	Lounas & Expo / Lunch & Expo	
12:45–13:30	<p>Excellence in IT Service Management ISO/IEC 20000 certification Jean-Luc Gérardy, <i>European Central Bank</i></p>	<p>Implementing Problem Management delivers incredible Business benefits – a real life success story Ken Goff, <i>itSMF UK Board</i></p>
13:40–14:10	<p>Putting People First – Organizing and Staffing IT Infrastructure and Operations Saku Airosoo, <i>Market-Visio, Gartner Finland</i></p>	<p>Change Management, Army Style Ian Robertson, <i>Tieto</i></p>
14:15–15:00	<p>KEYNOTE: It's all about You! itSM and Professionalism David Cannon, <i>HP</i></p>	
15:00–15:15	Tilaisuuden päätössanat / Closing Remarks by itSMF Finland's Chairman, Jukka Rautakallio	